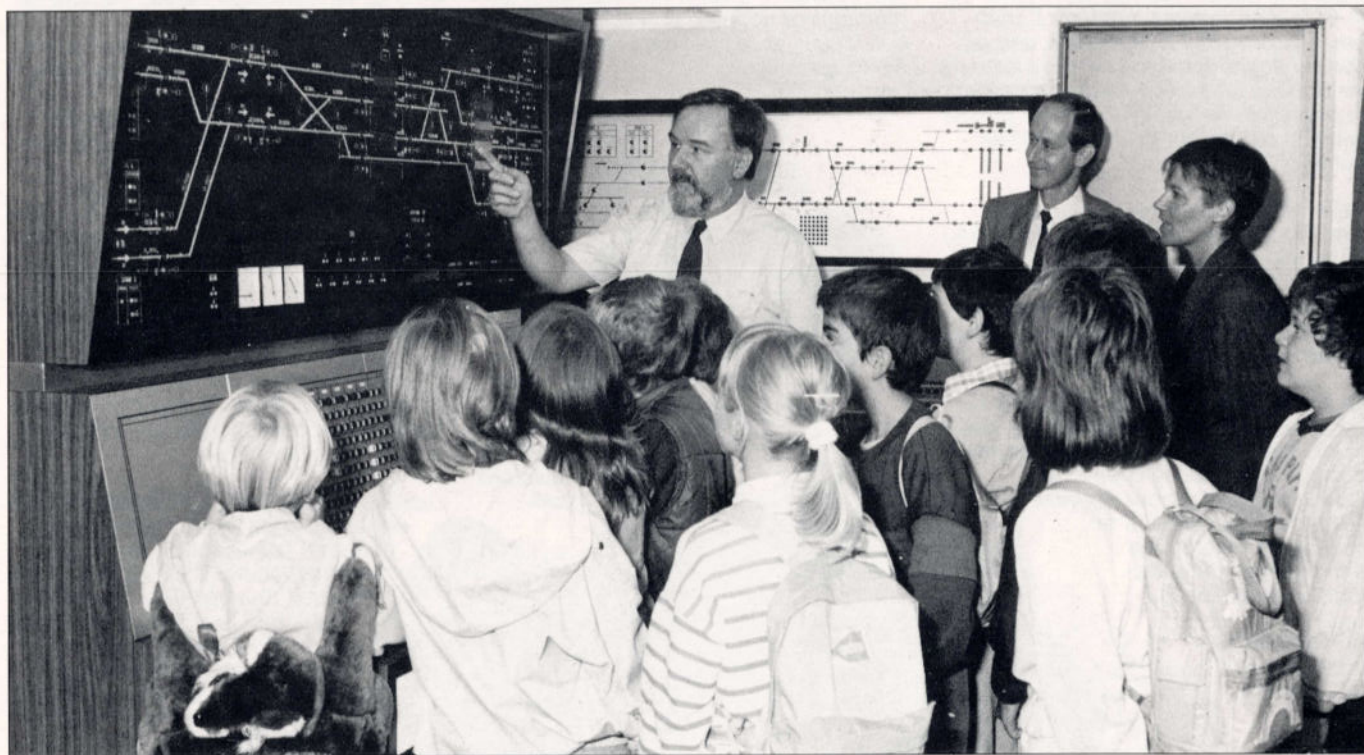


20 novembre 1990

C'est à dire



MERCI

A Tournai, à Louvain et à Diest, nous avons en 1990 ouvert les portes de nos gares (et même d'un atelier) pour que le public se familiarise davantage avec notre activité.

L'opération Train-découverte a aussi attiré des écoles dans nos installations. Il a fallu accueillir les classes, les guider dans leur visite, et assurer un suivi soigné... bref, être les ambassadeurs du rail auprès des enfants.

Et nous avons participé à d'autres événements, au cours desquels le chemin de fer a prouvé son dynamisme et son ouverture.

Ces opérations mobilisent bien du monde. Et les efforts consentis sont nombreux, parfois dans des conditions difficiles, sur la scène comme dans les coulisses. La meilleure récompense qu'on puisse en tirer, au moment même, c'est le sourire des visiteurs et la sympathie qui s'établit.

La SNCB, pour sa part, tient à remercier tous les cheminots qui ont ainsi donné le maximum d'eux-mêmes pour assurer la promotion de leur entreprise et de ses produits actuels, et lui acquérir sans doute de nouveaux clients.

Dès le 2 juin 1991... des changements internationaux

La Conférence Européenne des Horaires des trains de voyageurs internationaux s'est réunie en septembre dernier. Les 49 entreprises ferroviaires qui en sont membres ont déposé sur la table leurs idées, leurs propositions, leurs projets pour améliorer le service international. Et elle a pris les décisions qui seront appliquées dès le 2 juin 91. Quatre d'entre elles concernent notre trafic. Les voici.

□ Les trains internationaux Ostende-Vienne Express (le 1225) et Ostende-Munich-Salzburg (le 219) n'en formeront désormais plus qu'un seul, appelé Bayern-Austria-Nachtexpress. Une partie aura Munich pour terminus (Bayern), une autre Vienne (Austria), et cela en un saut de nuit (Nachtexpress). Partant d'Ostende vers 20 h 30, le B.A.N. déposera ses clients à Munich vers 7 h 30, à Vienne vers 11 heures (85 minutes gagnées sur l'actuel Vienne Express).

□ Le confort du Bruxelles-Rome sera sensiblement amélioré. Non seulement, on y ajoutera une voiture-lits offrant des

cabines "special" (1 voyageur, en 1ère classe) et "T2" (2 voyageurs de 2ème classe), mais en plus, toutes les voitures couchettes seront des I 6, notre dernière génération de matériel de nuit (de loin la plus confortable en catégorie couchettes).

□ L'ouverture à l'Est étant ce qu'elle est, notre couchette directe Ostende-Hambourg disparaîtra du service au profit d'une couchette directe Ostende-Berlin. Départ d'Ostende à 18 h 34 et de Bruxelles-Midi à 19 h 48, par le train 327, retour à Bruxelles-Midi à 10 h 53 et Ostende à 12 h 09 par le train 312.

□ Sur Bruxelles-Paris, notre ligne vedette, dès le 2 juin 1991, les titulaires d'un billet de 2ème classe pourront prendre l'Eurocity "Ile de France" (Bruxelles 7 h 10/Paris 9 h 37 et Paris 17 h 36/Bruxelles 20 h 08).

Il s'agit là des résultats les plus importants de la conférence. Nous y reviendrons l'année prochaine et nous y ajouterons d'autres détails intéressants. ○

Les objets perdus déménagent

Un parapluie télescopique, un chapeau de paille à ruban bleu, un attaché-case en croco, une paire de patins à roulettes, un canard encore emplumé emballé dans une édition récente du Courier de la Dyle, une foreuse-visseuse à chargeur dans un filet à provisions, une édition de poche fort écornée des Malheurs de Sophie, un sac en madras contenant la première manche d'un gilet de grosse laine, la pelote idoine et des aiguilles numéro 5...

Belle récolte (mais incomplète: nous n'en livrons que les meilleurs morceaux) au terme d'une journée d'été qui a vu passer dans les trains toute une population de vacanciers et de travailleurs à l'esprit en apparence entièrement occupé par un soleil tel qu'on l'aime.

La récolte est en fait très dispersée sur l'ensemble du pays. Mais très vite, ces objets que nul n'a réclamés au terminus des trains ont pris le chemin du Quartier Léopold, pour rejoindre l'étrange sanctuaire où reposent les hétéroclites témoignages de la distraction et de l'oubli.

Au Quartier se trouve en effet le centre national des objets trouvés, où quiconque peut lancer un avis de recherche très circonstancié pour rentrer en possession de ce que, par mégarde, il a omis d'emporter en descendant du train. Une étude sociologique nous apprendrait sûrement bien des choses sur les (mauvaises) habitudes de nos contemporains. Mais ce n'est pas le propos de notre article.

Les objets découverts dans les trains retrouvent parfois leur propriétaire. C'est alors un heureux moment, pour le propriétaire et peut-être notre collègue préposé à ce curieux service. D'autres reposent là ad vitam; oubli vraiment très profond ou manque d'imagination... on ne les recherche pas, ou alors, pas chez nous. Ceux-là sont rassemblés, au bout d'un certain temps, pour être vendus (parfois par lots entiers) par l'Administration des Domaines.

Quand nous disons "au Quartier", c'est

presque déjà un mensonge. Dans l'ère de mutations qu'elle vient d'entamer, la gare du Luxembourg n'est plus en mesure d'abriter le dernier refuge des objets trouvés. Il a donc fallu penser à déménager ce service, et à l'abriter dans des locaux assez vastes et bien accessibles au public.

Le choix s'est porté sur Bruxelles-Nord, où les anciens locaux de la masse d'habillement de M remplissaient les meilleures condi-

décembre, de sorte que les objets perdus passent le réveillon de Noël à la gare du Nord.

D'ici là, on prévoit un certain nombre de travaux:

- l'installation d'une signalisation claire, pour que les distraits trouvent facilement le bureau;
- l'équipement du bureau d'accueil, comprenant peinture et installation d'un éclairage nouveau;
- des transformations au magasin: changement des portes et de l'éclairage; peinture et installation d'un système de ventilation (le canard trouvé pourrait se faire sentir dans un jour ou deux !); inventaire des rayonnages et peut-être réorganisation de ceux-ci en fonction des besoins;
- l'aménagement de l'ex-bureau restant de Bruxelles-Nord, destiné à l'entreposage des objets totalement orphelins à céder aux Domaines.

La nouvelle caverne d'Ali Baba aura sûrement le "look" souhaitable dans le cadre de l'amélioration de l'accueil des voyageurs. C'est logique: il ne faudrait pas pénaliser davantage ceux que leur distraction contrit déjà. Il s'agit, en plus, d'un service national, un bureau de concentration, qui n'a d'équivalent nulle part ailleurs sur le réseau et qui reçoit donc des gens de tout le pays.

Pourquoi parler de tout cela dans **C'est à dire** ? Pour que chacun soit bien au courant, et puisse renseigner, le cas échéant, un voyageur "en détresse". Le déménagement sera annoncé dans la presse, en temps utile; mais tant qu'à oublier son parapluie, on peut aussi oublier de lire le journal. Et l'information passerait inaperçue... ○

tions: une surface de 248 m², et des hauteurs de plafond de 2,94 m côté bureau, 2,37 m côté magasin.

Le déménagement est prévu pour fin

Pour bien aider les clients

Une dame explorée vient vous parler d'un sac oublié dans un train. Vous voulez l'aider ? Vous devez. Alors...

- Posez-lui calmement de petites questions, pour bien connaître les détails de son drame.
- Ne lui demandez pas le numéro du train dans lequel elle a oublié son sac: elle vous dira plus sûrement d'où elle venait et à quelle heure. Un coup d'oeil à l'indicateur et le tour sera joué.
- Vous ne pouvez rien faire pour elle ? Ne l'envoyez pas dans un bureau qu'elle ne trouvera pas. Accompagnez-la

tout simplement. Vous l'aurez vraiment aidée, elle sera heureuse de l'accueil reçu. C'est toujours ça de gagné pour le SNCB !

De toute façon: un objet trouvé dans un train est déposé à la gare terminus du train si c'est un garde qui l'a trouvé, éventuellement dans une autre gare si un voyageur l'a découvert et remis à la SNCB. Il y reste quelques jours avant d'être dirigé vers le bureau central. La déclaration de perte du client doit comprendre une description aussi précise que possible de l'objet et de son contenu éventuel.

TELEX

CHERCHE CANDIDATS POUR L'AMÉRIQUE DU SUD

Les chemins de fer d'Amérique du Sud (un pays en vue, peut-être d'autres ensuite) préparent leur reconversion de société d'Etat en entreprise ferroviaire moderne, efficiente, axée sur le marché. Notre service de la Coopération Internationale espère pouvoir apporter une contribution importante à ce projet.

La nouvelle organisation sera caractérisée par une philosophie d'économie d'entreprise, le développement d'un département de gestion des ressources humaines, la pratique d'une politique de vente basée sur le marché et un management moderne. Cette stratégie s'inscrit dans le cadre des contrats de gestion conclus entre Etats et Chemins de fer.

Pour concrétiser le projet, la Coopération Internationale recherche des personnes au profil précis: dynamiques, parlant l'espagnol (ou l'apprenant), à l'esprit commercial, de caractère communicatif, et occupant au minimum une fonction de contremaître ou de sous-chef de bureau.

Pour vous informer ou proposer vos services, écrivez ou téléphonez à Johan Gemels, SG 01.321, section 61, téléphone 911/3026.

ON REMPLACE HERMES

Les réseaux membres de la communauté HERMES (chemins de fer allemands, anglais, autrichiens, belges, danois, espagnols, français, hollandais, italiens, suédois et suisses) ont décidé de remplacer leur actuel réseau international de transmission de données. Ce réseau, appelé Hermes, leur permet d'échanger des informations en mettant en liaison leurs systèmes informatiques. Il est utile, par exemple, pour que nos clients abonnés à RailEasy (système télématique de suivi des trafics marchandises) puissent suivre le cheminement de leurs wagons de marchandises à l'étranger.

Les liaisons se développant de plus en plus, le réseau actuel ne donne plus les garanties d'avenir nécessaires. Il doit être remplacé par une infrastructure de télécommunications moderne, efficace et rationnelle (du point de vue du coût). Le groupement HERMES va travailler avec un groupe de sociétés financières et spécialisées en télécommunications afin de mettre en place le nouveau réseau d'ici avril/mai 1991.

C'est à dire est publié par la cellule des Relations Extérieures. Il est produit par l'imprimerie centrale et distribué par le factage général (code 99999:00). Pour nous donner votre avis, n'hésitez pas à nous écrire: **C'est à dire**, SG 01.413, section 50 Bruxelles

ABX troisième au Challengers Trophy

Pour la troisième année consécutive, la SNCB a engagé une équipe au Challengers Trophy, la course des entreprises dynamiques disputée fin septembre.

En 88, pour notre première participation, nous avions terminé dixièmes. En 89, coiffés sur le fil, les gars de la SNCB ont fini deuxième. Cette année, l'appellation SNCB n'est pas apparue dans les classements publiés par les journaux. Pourtant, notre équipe était là: elle courait sous le nom ABX.

Pourquoi ? Parce que donner un nouveau nom à un service, c'est bien, mais encore faut-il le faire connaître largement parmi les clients potentiels. ABX sonne comme le nom d'une entreprise.

Eupen, le samedi: on court le final. Le directeur de district mouille son tee shirt sur les dernières centaines de mètres avec les quatre Challengers, et donne une deuxième preuve qu'au chemin de fer, on n'a pas peur de sortir de son bureau.

Podium final:

1. Alcatel - l'une des 9 équipes engagées par cette firme (oui: 9 = 5 + 4);
2. Messageries de la Presse (AMP), le vainqueur de 88 et le troisième de 89 (juste derrière nous);
3. ABX.

Plus dur que les années précédentes ? A coup sûr. D'autant plus dur que ceux qui nous ont dépassés avaient soit



La raison était bonne pour participer au Trophy sous des couleurs nouvelles.

Départ au Heysel le mercredi, avec le concours des patrons. Le directeur général adjoint (qui tire à l'arc depuis 88) place bien ses flèches et apporte à l'équipe (comme d'autres patrons) une bonification bienvenue de 14 minutes. Immédiatement, tout le monde se retrouve sur la Grand-Place de Bruxelles, où l'organisateur remet un costume de Challenger au célèbre Manneken Pis. Et la compétition commence.

Claude et André s'installent dans leur camion d'assistance (aux couleurs d'ABX); Jef, Michel, Peter et Philippe se mettent à souffrir sur le terrain.

Le premier soir, ABX prend la tête du classement général. Il la tiendra un moment, avant de se faire dépasser par des équipes entraînées "à la professionnelle" et avantagées psychologiquement (si pas matériellement) par la présence dans la compétition d'autres équipes de leur entreprise.

une plus grande expérience, soit des moyens gigantesques à côté des nôtres.

Mais le bilan est très positif. L'équipe s'engageait pour faire parler d'ABX, elle a rempli son contrat. Dans une émission de TV qui faisait la synthèse des quatre jours de compétition, le commentateur a cité 2 fois Alcatel et AMP (pour le classement final), et 11 fois ABX. Si le nom n'est pas entré dans les mémoires, c'est que les téléspectateurs étaient endormis ! En plus, les camions ABX portant des bagdes "assistance" ont sillonné les endroits publics où passait le Trophy; ce qui n'est pas sans effet sur la notoriété de la marque.

On pense déjà à l'année prochaine.

C'est l'heure des idées: pourquoi pas deux équipes, si cela fait bien la pub de notre société ? Pourquoi pas des cheminotes, puisque la SNCB est de plus en plus mixte ? Pourquoi pas d'autres sportifs ? Il y a du recrutement dans l'air. Et pas mal d'espoirs de faire encore mieux connaître notre entreprise. ○

A l'essai dans les mains des gardes: des distributeurs informatiques de billets

Les appareils électroniques, nous ne pourrions plus nous en passer. Ils sont liés jusqu'à un certain point à notre confort quotidien: pour régler notre chauffage central, mettre en marche et contrôler les appareils ménagers, zapper à la télé... Et cela dépasse les usages domestiques.

L'évolution logique veut que l'électronique soit intimement présente dans le ferroviaire. Elle s'y trouve, et dernièrement, elle a poussé encore une pointe sous la forme d'un essai de distributeurs de billets portables. Apparaissant entre les mains des gardes, ces petits objets donnent de l'entreprise une image encore plus moderne. Sans compter qu'ils facilitent singulièrement la tâche de ceux qui les emploient.

On n'achète pas un outil nouveau sans

La méthode "manuelle" prend du temps, au détriment du client ou de la SNCB. Ce qui ne donne pas de l'entreprise une image bien enthousiasmante.

Les appareils électroniques nouveaux accélèrent et facilitent le travail. Il suffit de leur indiquer les points de départ et d'arrivée pour obtenir, sur un écran, une option de base: le billet de deuxième classe à prix plein. Reste à encoder la classe exacte et les éventuelles réductions pour que l'imprimante débite le billet souhaité. Le risque d'erreur est infini-tésimal et la procédure vraiment express.

Dans le cadre de cet essai, les données utilisables sont limitées aux déplacements sur la relation-test, d'Essen à Erquelinnes. Mais les premiers résultats sont intéressants. Les (chefs)gardes qui



le mettre à l'épreuve. Aussi ces appareils ne sont-ils utilisés, jusque fin novembre, que sur la relation Essen-Anvers-Bruxelles-Charleroi-Erquelinnes. Leur mémoire connaissant tous les arrêts de la ligne, ils peuvent délivrer sur le champ des billets portant sur la totalité ou des fractions du parcours.

Le personnel des trains est parfois appelé à délivrer des billets, ou des suppléments. Il faut, pour cela, déterminer la distance à couvrir. Si les deux points extrêmes sont sur la même ligne, le tableau des distances donne une information toute prête. Dans un cas différent, deux tableaux ou plus doivent être consultés, et il faut additionner: départ-correspondance + correspondance-correspondance + correspondance-arrivée. Après quoi on reporte le résultat final dans le tarif pour fixer le montant à facturer. Le tout debout dans un train en marche, parfois bousculé par des voyageurs qui passent et repassent !

assurent régulièrement le trajet et connaissent de mémoire les prix de certains billets semblent relativement satisfaits de l'appareil. Certes, c'est une nouvelle manière de travailler, mais l'automate, justement, travaille au moins aussi vite que le garde aguerri qui rédige le billet sur un carnet à souches. Et s'il faut rechercher le code précis d'une éventuelle réduction, la plupart des manipulations sont très vite mémorisées.

Le billet porte toutes les mentions utiles: la date de validité, le trajet, la classe, l'indication aller et/ou retour, la réduction éventuelle, un numéro d'enregistrement, le prix, le numéro du train dans lequel il est émis, celui de l'appareil émetteur et celui de l'utilisateur.

L'essai est terminé. Il faut à présent en tirer les leçons, estimer les avantages réels et décider d'une suite dans les limites des moyens disponibles. ○

TELEX

EURAILCARGO AUTRICHE/ITALIE

Fin septembre, cinq nouveaux trains internationaux portant le label EURAILCARGO ont été mis en service pour le transport de marchandises par charges complètes entre l'Autriche et l'Italie. Lancés par les chemins de fer autrichiens et italiens, ils s'ajoutent au "Triest Express" qui circulait déjà.

EURAILCARGO dessert maintenant Trieste, Milan, Turin, Padoue et Venise en Italie, et une cinquantaine de gares en Autriche. Le délai de transport est inférieur à 48 heures.

D'autres liaisons EURAILCARGO verront encore le jour. On devrait en compter, dans l'avenir, environ 200, établies entre de grandes régions économiques de toute l'Europe.

DB-DR: UN SEUL HORAIRE

La réunification de l'Allemagne et l'intégration progressive des activités des deux entreprises de chemins de fer ont de multiples conséquences sur l'organisation pratique des réseaux (DB et DR).

Ainsi, dès le 2 juin 91, un seul indicateur horaire sera mis en vente dans l'ensemble du pays. Pour la première fois également, cet indicateur sera valable pour une année entière au lieu d'une période de quelques mois.

AIRPORT CITY EXPRESS: CA MARCHÉ

Les efforts pour réactiver la présence ferroviaire à l'aéroport national portent leurs fruits. C'est particulièrement le guichet en zone douanière qui a vu son activité se développer: en un an, il a multiplié ses ventes de billets par un coefficient supérieur à 3.

Au total, les ventes avaient progressé de plus de 10 % en 89 (par rapport à 88), et leur progrès sera sans doute encore plus important pour l'année 90.

A relever en 1990: une pointe de vente remarquable en juin. La grève de la Régie des Voies Aériennes a conduit un certain nombre de passagers aériens à se diriger vers d'autres aéroports. Ils ont pris le train et acheté leur billet international à Zaventem. La performance réalisée en juin dépasse celle du mois d'août qui est, généralement, le mois le plus fort de l'année.

Pour ce qui concerne les billets intérieurs, on notera aussi que si traditionnellement, la courbe de vente prend un sens descendant après les grandes vacances, cette année, elle est restée à la hausse.

Nous y reviendrons. ○